



სამედიცინო მომსახურების ხარისხით პაციენტთა კმაყოფილების შესწავლა
სტაციონარულ დონეზე ბათუმში

მარიამ ხოზრევანიძე

*ნაშრომი წარგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა
და განათლების ფაკულტეტზე ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრის აკადემიური
ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნინო მირზიკაშვილი, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2023

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემ ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ, აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესის შესაბამისად.

ნაშრომის ზოგიერთი ნაწილი დაიწერა და წარდგენილი იყო როგორც სიმულაციური ნაშრომი კვლევის მეთოდების კურსზე ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნეს სკოლაში (იანვარი, 2003).

მარიამ ხოზრევანიძე

2023 წელი

აბსტრაქტი

პაციენტთა კმაყოფილების მნიშვნელობა დღითიდღე იზრდება, რომელსაც სხვადასხვა ფაქტორებთან ერთად უპირატესად განაპირობებს კონკურენცია სამედიცინო დაწესებულებებს შორის და პაციენტის ინფორმირებულობის დონის ამაღლება სამედიცინო სერვისების შესახებ.

პაციენტთა კმაყოფილება სხვადასხვა ფაქტორების კომპლექსური შეფასების შედეგს წარმოადგენს. კმაყოფილებაზე პაციენტის საჭიროებებზე მორგებული მკურნალობის გარდა ისეთი ფაქტორები ახდენს გავლენას, როგორცაა გარემო, ექიმების, მედდების და დაწესებულების პერსონალის დამოკიდებულება, ემოციური მხარდაჭერა, ინფორმაციის ამომწურავად მიღება. ამასთანავე მნიშვნელოვანია მკურნალობის დროს მიღებული პაციენტის გამოცდილება, სამედიცინო მომსახურებასთან დაკავშირებული მოლოდინების გამართლება და მაღალი ხარისხის სამედიცინო მომსახურების შეთავაზება პაციენტისთვის, რაც ზრდის კმაყოფილების დონეს, განაპირობებს მკურნალობის კარგ გამოსავალს და აუმჯობესებს ჯანმრთელობის და ცხოვრების ხარისხს.

წინამდებარე ნაშრომში განხილულია, სამედიცინო მომსახურების ხარისხით პაციენტთა კმაყოფილება სტაციონარულ დონეზე ბათუმში. კვლევის მიზანია, სტაციონარულ დონეზე პაციენტთა კმაყოფილების დონის შესწავლა.

კვლევა დაეყრდნო რაოდენობრივ მეთოდს, რომლის ფარგლებშიც სპეციალურად შედგენილი სტრუქტურირებული კითხვარით, ონლაინ ანკეტირების გზით გამოიკითხა ბათუმის მოსახლეობა. კვლევის პროცესში ყურადღება გამახვილდა პაციენტის კმაყოფილებაზე მოქმედი ისეთი ფაქტორების შესწავლაზე როგორცაა გარემო, პერსონალის დამოკიდებულება, ინფორმირებულობა, პაციენტის გამოცდილება, მოლოდინების გამართლება რომელსაც თავის მხრივ მაღალი ხარისხის სამედიცინო მომსახურების შეთავაზება უზრუნველყოფს.

საკვანძო ტერმინები: სამედიცინო მომსახურების ხარისხი; პაციენტთა კმაყოფილება; ბათუმი; სტაციონარი.

Abstract

The importance of patient satisfaction is increasing day by day, which, along with various factors, is mainly determined by competition between medical institutions and increasing the level of patient awareness about medical services. Patient satisfaction is the result of a complex assessment of various factors. In addition to the treatment tailored to the patient's needs, satisfaction is influenced by such factors as the environment, the attitude of doctors, nurses and the staff of the institution, emotional support, receiving comprehensive information. At the same time, it is important to have a patient's experience during treatment, to justify expectations related to medical services, and to offer high-quality medical services to the patient, which increases the level of satisfaction, leads to a good outcome of treatment, and improves the quality of health and life.

The paper's aim is to analyze and measure patient's satisfaction in hospital. To answer this question we used quantitative data analysis.

The research was based on the quantitative method, within the framework of which the population of Batumi was surveyed by means of an online survey with a specially prepared structured questionnaire. In the research process, attention was focused on the study of factors affecting patient satisfaction, such as the environment, staff attitude, awareness, patient experience and the fulfillment of expectations, which in turn is ensured by the offer of high-quality medical services.

Key terms: Quality of medical services; Patient Satisfaction; Batumi; Hospital.